



**REGOLAMENTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO DEL COMUNE DI LUCCA**

**Riferimenti normativi e regolatori:**

- Codice civile.
- Legge Regionale Toscana 28 Dicembre 2011 n. 69 (“Istituzione dell’Autorità Idrica Toscana e delle Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, Modifiche alle leggi regionali 25/1998, 61/2007, 20/2006, 30/2005, 91/1998, 35/2011 e 14/2007”)- abbreviazione LRT.
- Deliberazione Arera 28 Dicembre 2012 n. 586 (“Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”)- Allegato A- abbreviazione DEL 586.
- Deliberazione Arera 28 Febbraio 2013 n. 86 (“Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato”)- abbreviazione DEL 86.
- Deliberazione dell’Assemblea dell’Autorità Idrica Toscana 14 Dicembre 2015 n. 42 (“Linee guida su alcuni aspetti dei Regolamenti del servizio idrico integrato”)- abbreviazione LINEE GUIDA AIT.
- Deliberazione Arera 23 Dicembre 2015 n. 655 (“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”)- Allegato A- abbreviazione RQSII.
- Deliberazione Arera 5 Maggio 2016 n. 209 (“Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico- Testo Integrato Conciliazione”)- Allegato A- abbreviazione TICO.
- Deliberazione Arera 5 Maggio 2016 n. 218 (“Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale”)- Allegato A- abbreviazione TIMSII.
- Deliberazione Arera 28 Settembre 2017 n. 665 (“Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”)- Allegato A- abbreviazione TICSI.
- Deliberazione Arera 21 Dicembre 2017 n. 897 (“Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”)- Allegato A- abbreviazione TIBSI.
- Deliberazione Arera 1° Febbraio 2018 n. 55 (“Approvazione della disciplina transitoria per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell’energia elettrica e del gas regolati dall’Autorità”)- Allegato A- abbreviazione DEL 55.
- Deliberazione Arera 16 Luglio 2019 n. 311 (“Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”)- Allegato A- abbreviazione REMSI.
- Deliberazione dell’Assemblea dell’Autorità Idrica Toscana 18 Luglio 2019 n. 13 (“Modifica del Regolamento regionale AIT per l’attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo”)- abbreviazione DEL BONUS AIT.
- Deliberazione 7 Ottobre 2019 n. 18 (“Regolamento per le utenze idriche condominiali”)- abbreviazione DEL COND AIT.
- Deliberazione Arera 17 Dicembre 2019 n. 547 (“Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”)- Allegato B- abbreviazione DEL 547.
- Deliberazione dell’Assemblea dell’Autorità Idrica Toscana 21 Dicembre 2020, n. 19 (“Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato”)- abbreviazione REG CONC AIT.

**Sommario**

Art. 1	Ambito soggettivo di applicazione.....	5
Art. 2	Ambito oggettivo di applicazione.....	5
Art. 3	Procedimento di approvazione e di modifica.....	5
Art. 4	Clausola gerarchica.....	5
Art. 5	Clausola analogica.....	5
Art. 6	Obbligo di contrattare e suoi limiti.....	5
Art. 7	Livelli di qualità tecnica e contrattuale.....	6
Art. 8	Contratto di fornitura.....	6
Art. 9	Subentro.....	6
Art. 10	Voltura.....	6
Art. 11	Preventivazione.....	7
Art. 12	Domanda di allacciamento.....	7
Art. 13	Deposito cauzionale.....	7
Art. 14	Tipologie e sotto-tipologie tariffarie.....	7
Art. 15	Fatturazione.....	8
Art. 16	Rateizzazione.....	8
Art. 17	Perdite occulte.....	9
Art. 18	Misuratore.....	10
Art. 19	Rilevazione dei consumi.....	10
Art. 20	Collocazione del misuratore per le utenze singole.....	10
Art. 21	Collocazione del misuratore per le utenze condominiali.....	11
Art. 22	Manutenzione delle reti del servizio idrico integrato.....	12
Art. 23	Impianti interni.....	12
Art. 24	Modalità di allacciamento alla fognatura.....	12
Art. 25	Redazione del verbale per interventi e verifiche.....	12
Art. 26	Bonus sociale idrico nazionale.....	12
Art. 27	Bonus sociale idrico integrativo.....	13
Art. 28	Gestione della morosità.....	13
Art. 29	Conseguenze della morosità sui rapporti contrattuali.....	13
Art. 30	Prescrizione dei diritti relativi ai contratti di fornitura.....	14
Art. 31	Variazioni di elementi contrattuali.....	14

Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

Art. 32	Utenze idriche condominiali- Ambito di applicazione.....	14
Art. 33	Contratti di fornitura negli edifici condominiali di nuova costruzione.....	14
Art. 34	Sottoscrizione dei contratti di fornitura idrica condominiale.....	15
Art. 35	Obblighi di comunicazione fra Gestore, amministratore del condominio ed operatore di contabilizzazione.....	15
Art. 36	Criteri di fatturazione delle utenze condominiali.....	15
Art. 37	Gestione della morosità nelle utenze condominiali.....	15
Art. 38	Conseguenze della morosità sulle utenze condominiali.....	16
Art. 39	Disposizioni di coordinamento per le utenze condominiali.....	16
Art. 40	Strumenti di tutela dell'utente nei rapporti diretti con il Gestore.....	16
Art. 41	Strumenti di tutela dell'utente con il coinvolgimento di soggetti terzi.....	17
Art. 42	Obbligo di allacciamento alla fognatura pubblica.....	17
Art. 43	Disciplina degli scarichi- Clausola di salvaguardia.....	18
Art. 44	Illeciti amministrativi per violazione delle norme sul risparmio idrico- Ruolo del Gestore.....	18
Art. 45	Altri illeciti amministrativi nel servizio idrico integrato.....	18
Art. 46	Sanzioni.....	19
Art. 47	Prelievi abusivi.....	19
Art. 48	Disposizioni relative al trattamento dei dati, al diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi e alle informazioni.....	19
Art. 49	Entrata in vigore.....	20

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

### **Art. 1 Ambito soggettivo di applicazione.**

1.1. Il presente Regolamento si applica al Gestore del servizio idrico integrato GEAL SpA operante nel Comune di Lucca, ai sensi della Convenzione vigente.

### **Art. 2 Ambito oggettivo di applicazione.**

2.1. Il presente Regolamento disciplina i rapporti contrattuali intercorrenti fra il Gestore di cui all'art. 1.1 e gli utenti, nonché coloro che, pur non essendo utenti, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni relative al servizio idrico integrato.

2.2. Il presente Regolamento e il suo Addendum completano i contratti di fornitura per gli aspetti non disciplinati da questi ultimi.

### **Art. 3 Procedimento di approvazione e di modifica.**

3.1. La proposta di Regolamento, elaborata dai Servizi competenti dell'Autorità Idrica Toscana e del Comune di Lucca, è fatta oggetto di consultazione con il Gestore e con le Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative a livello regionale.

3.2. La proposta di Regolamento viene redatta conformemente agli indirizzi generali dell'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana.

3.3. Il Regolamento è approvato dal Consiglio Comunale di Lucca.

3.4. La procedura descritta si applica anche alle modifiche del presente Regolamento.

### **Art. 4 Clausola gerarchica.**

4.1. Il presente Regolamento rispetta le leggi vigenti e gli altri atti normativi e regolatori ad esso sovraordinati.

### **Art. 5 Clausola analogica.**

5.1. I problemi interpretativi sulle norme contenute nel presente Regolamento vengono risolti facendo prioritariamente riferimento alla clausola dell'art. 4.1.

5.2. Per gli aspetti non disciplinati dal presente Regolamento si applica la clausola dell'art. 4.1.

5.3. Le prassi, utilizzate dal Gestore al momento dell'entrata in vigore del presente Regolamento, possono essere proseguite soltanto se conformi alla clausola dell'art. 4.1.

5.4. In caso di dubbio in merito ai profili dell'art. 5.1 e dell'art. 5.2 ed alle prassi dell'art. 5.3 è facoltà del Gestore consultare preventivamente l'Autorità Idrica Toscana. L'intervento dell'Autorità Idrica Toscana può avvenire anche su richiesta degli utenti o di coloro che, pur non essendo utenti, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni relative al servizio idrico integrato.

### **Art. 6 Obbligo di contrattare e suoi limiti.**

6.1. Il Gestore ha l'obbligo di contrattare con chiunque richieda le prestazioni di sua competenza, osservando la parità di trattamento, con i limiti descritti nei commi successivi.

6.2. Nel caso in cui l'utente titolare di una fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità faccia richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il Gestore ha facoltà di non eseguire la prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate sulla precedente fornitura.

6.3. L'obbligo di contrattare non sussiste nei casi di impossibilità originaria o sopravvenuta della prestazione per cause oggettive non imputabili al Gestore. In particolare, quando l'accettazione di una richiesta di nuovo allacciamento idrico o fognario possa determinare disservizi agli utenti già allacciati, il Gestore dà comunicazione motivata al richiedente degli impedimenti e degli eventuali oneri economici per la loro eliminazione.

6.4. Nelle aree in cui non è fornito il servizio, l'estensione della rete o il suo potenziamento, necessari a soddisfare le nuove richieste di allacciamento, avverranno solo quando l'intervento è presente nel "Programma degli Interventi", approvato dall'Autorità Idrica Toscana. In caso di assenza, la richiesta di nuovo allacciamento idrico o fognario riguardante una pluralità di soggetti può determinare lo sviluppo di un progetto di estensione o di potenziamento di rete con oneri a carico dei richiedenti e compartecipazione del Comune e del Gestore.

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

### **Art. 7 Livelli di qualità tecnica e contrattuale.**

7.1. Salvo cause di forza maggiore il Gestore deve fornire un servizio senza interruzioni, rispettando i livelli di qualità tecnica e contrattuale stabiliti dalla Carta dei Servizi e dalle altre disposizioni normative. Eventuali deroghe devono essere specificate, di norma, nel contratto di fornitura.

7.2. Nei territori dove permanentemente le infrastrutture non consentono il rispetto dei livelli di qualità, il Gestore deve darne comunicazione motivata nel preventivo o al momento della voltura o del subentro. Tutte le utenze con fornitura in deroga ai livelli minimi devono mantenere le caratteristiche degli impianti interni che consentano l'attenuazione del disservizio.

### **Art. 8 Contratto di fornitura.**

8.1. Il rapporto giuridico fra Gestore ed utente è basato sul contratto di fornitura, che appartiene alla categoria dei contratti di somministrazione degli art. 1559- 1570 del Codice Civile.

8.2. Il contratto è stipulato in forma scritta.

8.3. Il contratto è a tempo indeterminato. L'utente può recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta al Gestore. Il recesso comporta la disattivazione della fornitura, la lettura di cessazione del misuratore e la sua rimozione. Il Gestore emette la fattura di chiusura del rapporto contrattuale, effettuando il conguaglio dei consumi e restituendo l'eventuale deposito cauzionale, unitamente agli interessi maturati fino alla data di riaccredito.

8.4. Fatte salve le norme sulla morosità, la risoluzione del contratto da parte del Gestore è ammessa soltanto se l'inadempimento di singole obbligazioni ha notevole importanza ed è tale da menomare la fiducia nell'esattezza dei successivi adempimenti.

### **Art. 9 Subentro.**

9.1. Il subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto, di un punto di consegna disattivo.

9.2. Il subentro presuppone la stipulazione di un nuovo contratto.

9.3. Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto una fornitura disattivata per morosità, oppure in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita.

### **Art. 10 Voltura.**

10.1. La voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto, di un punto di consegna attivo.

10.2. La voltura presuppone la stipulazione di un nuovo contratto.

10.3. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

10.4. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto una fornitura limitata o sospesa per morosità, oppure in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita.

10.5. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede dell'intestatario o un soggetto che, pur non essendo erede, risiedeva nell'unità immobiliare servita, possono chiedere la voltura del contratto a loro nome senza pagare alcun corrispettivo, ad eccezione dell'ultima fattura a saldo dei consumi e di eventuali altre fatture insolute. E' comunque dovuta l'imposta di bollo.

**Art. 11 Preventivazione.**

11.1. Gli utenti o i soggetti che, pur non essendo utenti, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni al Gestore, possono chiedere a quest'ultimo un preventivo per l'esecuzione di lavori semplici e di lavori complessi, inclusi i nuovi allacciamenti idrici e fognari.

11.2. Il Gestore ha la facoltà di pronunciarsi sulla richiesta senza sopralluogo, oppure a seguito di sopralluogo, concordato con i soggetti del comma precedente.

11.3. Il preventivo ha validità pari a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo, che non sia stato riportato nel preventivo, potrà essere successivamente preteso dal Gestore per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

11.4. Nel caso in cui il preventivo preveda l'effettuazione di opere da parte del richiedente e questo non dia comunicazione della loro ultimazione entro 6 mesi, il preventivo potrà essere annullato.

**Art. 12 Domanda di allacciamento.**

12.1. La domanda di allacciamento deve essere presentata da chi ha un titolo giuridicamente valido.

12.2. Le domande di allacciamento non sono vincolanti per le parti. Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento, sia necessario collocare condutture o apparecchi su beni di proprietà di terzi, prima dell'inizio dei lavori, l'utente dovrà dichiarare di avere ottenuto le necessarie autorizzazioni, sollevando il Gestore da ogni responsabilità.

**Art. 13 Deposito cauzionale.**

13.1. Il Gestore può richiedere a chi stipula il contratto di fornitura il versamento di un deposito cauzionale.

13.2. L'addebito dell'importo del deposito avviene:

a) per le nuove utenze in almeno tre rate: 50% all'attivazione; 25% nella prima fattura; 25% nella fattura successiva;

b) per le utenze preesistenti in almeno due rate: 50% nella prima fattura; 50% nella fattura successiva.

13.3. I commi precedenti non si applicano agli utenti che hanno disposto la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette ed agli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o integrativo.

13.4. Salvo quanto previsto al comma seguente, il deposito cauzionale è pari al massimo di tre mensilità di consumo storico.

13.5. Il deposito cauzionale degli utenti condominiali è pari al 60% della somma dei depositi cauzionali che dovrebbero essere versati dagli utenti sottesi.

13.6. L'ammontare del deposito cauzionale versato è riportato in ogni bolletta.

13.7. Gli utenti non domestici con consumi superiori a 500 mc. all'anno possono concordare con il Gestore forme di garanzia alternative al deposito cauzionale, che comunque dovranno essere approvate dall'Autorità Idrica Toscana.

13.8. La fornitura non può essere limitata, sospesa o disattivata fino a che il deposito cauzionale copre gli importi non saldati.

13.9. In caso di utilizzazione da parte del Gestore del deposito cauzionale per la copertura di importi non saldati, il deposito cauzionale sarà reintegrato nelle bollette successive mediante rateizzazione di almeno un anno.

**Art. 14 Tipologie e sotto-tipologie tariffarie.**

14.1. Le tipologie di uso, a cui sono collegate strutture tariffarie, sono:

a) Domestico, a sua volta distinto in

- domestico residente;
- domestico non residente;
- domestico condominiale;

b) Non domestico, a sua volta distinto in

- industriale;
- artigianale e commerciale;
- agricolo e zootecnico;
- pubblico non disalimentabile;

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

- pubblico disalimentabile;
- altro (tipologia residuale, a cui ricondurre le utenze, che non possono essere ricomprese in quelle precedentemente elencate e quelle riportate nei provvedimenti dell'Autorità Idrica Toscana in materia di articolazione tariffaria).

**14.2.** In relazione a quanto sopra si deve tenere conto di quanto specificato nei commi seguenti e nei provvedimenti dell'Autorità Idrica Toscana in materia di articolazione tariffaria.

**14.3.** Ai fini del presente Regolamento si considerano utenti residenti:

- a) coloro che hanno la residenza nell'unità immobiliare oggetto della fornitura diretta;
- b) gli appartenenti alle Forze Armate, all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla guardia di finanza ed i dipendenti pubblici, per i quali vige il divieto di iscrizione anagrafica nel Comune dove prestano servizio di cui all'art. 10bis del D.P.R. 30/05/1989, n. 223, ed i membri delle loro famiglie, se sono intestatari di contratti di fornitura idrica diretta;
- c) il personale straniero dipendente dalle rappresentanze diplomatiche e consolari straniere in Italia ed il personale al seguito delle Forze armate dei Paesi aderenti alla N.A.T.O. ed i loro familiari, se sono intestatari di contratti di fornitura idrica diretta.

**14.4.** Ai fini del presente Regolamento si considerano utenti pubblici:

- a) le Pubbliche Amministrazioni;
- b) gli Enti senza fini di lucro che svolgono in via diretta attività cui le Pubbliche Amministrazioni abbiano attribuito finalità di pubblica utilità. Il requisito dell'assenza di scopo di lucro deve essere previsto dallo Statuto e riconosciuto dalla Pubblica Amministrazione anche tramite iscrizione ad appositi registri;
- c) i soggetti obbligati o incaricati per specifica disposizione di Pubbliche Amministrazioni a svolgere attività di accoglienza per fini umanitari (accoglienza profughi o accoglienza a seguito di calamità naturali), esclusivamente per il periodo indicato dalla disposizione, per gli immobili a tal fine destinati ed a condizione che il consumo destinato all'uso specificato sia misurabile da apposito contatore intestato al titolare della fornitura;
- d) gli Enti che svolgono, gratuitamente e sistematicamente, attività, quali servizi docce, dormitori, mense, per finalità esclusivamente caritative a favore di persone indigenti.

**14.5.** Alle comunità religiose o alle case-famiglia, qualora non rientranti nelle ipotesi di cui al comma precedente, si applica la tariffa "domestico residente" oppure "domestico condominiale" a seconda delle caratteristiche dell'utenza e del numero dei residenti.

**14.6.** Per la fornitura di acqua non potabile, esclusivamente nei casi di impossibilità da parte del Gestore a fornire acqua potabile ed a condizione che l'utente sottoscriva specifico contratto per la fornitura di acqua non potabile, si applica, per il servizio acquedotto, il 50% della tariffa pubblica per ciascun mc. di consumo e, per gli altri servizi forniti, il 100% della tariffa della categoria di appartenenza.

**14.7.** Alle pertinenze si applica la stessa categoria tariffaria del bene immobile principale con esclusione della tariffa agevolata, se già applicata al bene immobile principale.

### **Art. 15 Fatturazione.**

**15.1.** La fatturazione e l'emissione della bolletta avvengono in primo luogo in base alla rilevazione dei consumi effettuata dal Gestore mediante lettura del contatore; in via subordinata in base ad autolettura ed in via ulteriormente subordinata in base a stima dei consumi relativi ai periodi di riferimento.

**15.2.** Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero minimo di fatturazioni nell'anno è di:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc.;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 mc. fino a 1000 mc.;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc. a 3000 mc.;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc..

**15.3.** Il comma precedente non si applica nei casi di ricalcoli, attivazione, riattivazione, subentro, voltura e disattivazione della fornitura, nonché in tutti i casi in cui il mancato rispetto della periodicità minima è dovuto a cause di forza maggiore o cause imputabili agli utenti.

### **Art. 16 Rateizzazione.**

**16.1.** Su richiesta dell'utente, il Gestore deve concedere la possibilità di rateizzare le bollette, il cui importo

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

supera del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi.

**16.2.** Se l'importo della bolletta supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

**16.3.** Fermo restando quanto stabilito al comma precedente, se gli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o integrativo chiedono al Gestore la rateizzazione, quest'ultima deve essere concessa.

**16.4.** Al di fuori dei casi previsti nei commi precedenti, il Gestore ha sempre facoltà di concordare con l'utente un piano di rateizzazione.

**16.5.** Sono fatte salve le norme sulla rateizzazione in caso di morosità dell'art. 28.5.

**16.6.** Il Gestore può subordinare la concessione della rateizzazione al riconoscimento del debito da parte dell'utente esclusivamente nei casi del comma 16.4 e dell'art. 28.5.

**16.7.** Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

### **Art. 17 Perdite occulte.**

**17.1.** Le perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

**17.2.** Se il consumo è superiore a 50 mc. e supera di almeno il 50% il consumo medio giornaliero di riferimento dello stesso periodo, il Gestore deve segnalare rapidamente la circostanza all'utente, anche mediante strumenti telematici, e l'utente può fare istanza di riconoscimento della perdita.

Nella segnalazione il Gestore deve informare l'utente in merito alla facoltà di quest'ultimo di chiedere il riconoscimento della perdita occulta e la relativa riduzione degli importi dovuti ai sensi dei commi successivi. Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

**17.3.** L'istanza di riconoscimento della perdita e di riduzione degli importi deve essere presentata dall'utente entro il termine di venticinque giorni solari dalla scadenza della fattura che riporta il consumo anomalo. All'istanza dovrà essere allegata una relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione con rilievi fotografici. Fermo restando il termine di venticinque giorni solari per la presentazione dell'istanza, nei casi di indisponibilità iniziale della documentazione da allegare, quest'ultima potrà essere trasmessa in un momento successivo, purché non oltre sessanta giorni solari dalla scadenza della fattura.

**17.4.** Il Gestore non può costituire in mora l'utente che ha presentato istanza di riconoscimento della perdita e fino a che non si pronuncerà sulla stessa.

**17.5.** Il Gestore, che ritiene sussistenti i presupposti per il riconoscimento della perdita, accoglie l'istanza e procede ai sensi del comma successivo. Il Gestore, che non ritiene sussistenti i presupposti per il riconoscimento della perdita, respinge l'istanza, dandone congrua motivazione. In quest'ultimo caso il Gestore assegna all'utente un termine di venti giorni solari per il pagamento della fattura, scaduto il quale applica le procedure per la gestione della morosità. Sono fatte salve le norme sui reclami.

**17.6.** In caso di accoglimento dell'istanza, la riduzione tariffaria viene applicata sui consumi eccedenti il consumo medio giornaliero di riferimento, relativo al periodo intercorrente fra la data della presunta perdita e la data della riparazione. Al consumo eccedente sarà applicato (con esclusione dei corrispettivi per fognatura e depurazione, se la dispersione non è defluita in fognatura) il 50% della tariffa della prima fascia (o della seconda fascia per gli utenti domestici residenti) della categoria di appartenenza fino al raggiungimento di un consumo pari a dieci volte il consumo storico dell'utente per tutto il periodo di ricostruzione. Per i consumi ulteriori sarà applicata una tariffa pari ad un decimo di quella della prima fascia (o della seconda fascia per gli utenti domestici residenti) della categoria di appartenenza. Per le utenze condominiali o quelle con unica fascia si applica la tariffa scontata del 50%.

**17.7.** La riduzione tariffaria può essere concessa soltanto trascorso almeno un anno dal precedente accoglimento. Dopo l'accoglimento di tre istanze consecutive, l'utente dovrà dare evidenza di avere provveduto

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

al rifacimento dell'impianto interno.

### **Art. 18 Misuratore.**

**18.1.** Il misuratore o contatore è il dispositivo adibito alla misura dei volumi idrici consegnati e dei relativi consumi.

**18.2.** Il misuratore è di proprietà del Gestore ed è affidato all'utente, che deve usare nella custodia la diligenza del buon padre di famiglia e ne deve garantire l'accesso. La sostituzione del misuratore rotto o la riparazione del misuratore malfunzionante sono addebitate all'utente nei casi in cui la rottura o il malfunzionamento siano dovuti alla violazione da parte dell'utente dei suddetti obblighi di diligenza.

**18.3.** Qualora l'utente rilevi guasti, danneggiamenti, manomissioni o malfunzionamenti dovrà darne immediata comunicazione al Gestore.

**18.4.** Il misuratore si presume correttamente funzionante, salvo prova contraria.

**18.5.** L'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il Gestore può offrire all'utente l'opportunità di eseguire direttamente le operazioni di verifica sul posto, o in laboratorio. Resta ferma la facoltà dell'utente di chiedere che la verifica venga effettuata dalla Camera di commercio competente per territorio.

**18.6.** Qualora, a seguito della verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore lo sostituisce gratuitamente, dandone comunicazione all'utente.

**18.7.** Nell'ipotesi di cui al comma precedente il Gestore ricalcola i consumi non correttamente misurati utilizzando i dati storici più recenti.

**18.8.** Qualora, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'utente finale i costi dell'intervento, specificandoli nella bolletta.

**18.9.** Il Gestore può procedere autonomamente alla sostituzione del misuratore dandone informazione all'utente con congruo anticipo, tranne casi di urgenza.

### **Art. 19 Rilevazione dei consumi.**

**19.1.** Il Gestore deve effettuare almeno due tentativi all'anno di lettura del misuratore per gli utenti con consumi medi annui fino a 3000 mc. ed almeno tre tentativi all'anno per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3000 mc..

**19.2.** L'intervallo temporale minimo fra i due tentativi del comma precedente è pari ad almeno 150 giorni solari; l'intervallo temporale minimo fra i tre tentativi del comma precedente è pari ad almeno 90 giorni solari. Eventuali deroghe sono subordinate al preventivo assenso dell'Autorità Idrica Toscana.

**19.3.** Se il tentativo di lettura fallisce, il Gestore informa di ciò l'utente, invitandolo ad effettuare l'autolettura del misuratore ed a comunicarla allo stesso Gestore.

**19.4.** L'utente ha sempre la facoltà di inviare l'autolettura: la stessa sarà utilizzata nel processo di fatturazione, purché compatibile con il medesimo.

**19.5.** Sia le letture effettuate dal Gestore che le autoletture sono soggette a procedura di validazione, che consiste nella verifica della qualità ed attendibilità delle stesse al fine della loro utilizzazione per la fatturazione. La validazione è basata sul confronto delle letture e delle autoletture con le serie storiche a disposizione del Gestore.

**19.6.** Qualora non sia possibile rilevare i consumi né tramite lettura, né tramite autolettura, il Gestore procede alla loro stima utilizzando i dati storici più recenti.

### **Art. 20 Collocazione del misuratore per le utenze singole.**

**20.1.** Nei nuovi allacciamenti idrici il misuratore deve essere collocato al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.

**20.2.** Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia rispettata la collocazione di cui al comma 20.1, il Gestore ha facoltà di spostare il misuratore e di collocarlo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata, alle condizioni di cui al comma 20.3 e secondo le modalità di cui al comma 20.4.

**20.3.** La suddetta facoltà può essere esercitata soltanto per ragioni tecnico-gestionali adeguatamente documentate. Si considerano sussistenti le ragioni tecnico-gestionali nei casi in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione sugli impianti in proprietà privata a monte del misuratore, fatto salvo quanto previsto dal comma 20.6 e dal comma 20.8.

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

**20.4.** Il Gestore, che intenda procedere ai sensi del comma 20.2, deve comunicare in forma scritta la sua intenzione all'utente, dando congrua motivazione delle sue scelte. Il Gestore deve concordare con l'utente un appuntamento per effettuare gli interventi necessari, dando un preavviso minimo di quindici giorni. Gli interventi saranno effettuati soltanto dopo che l'utente li avrà autorizzati per iscritto. Nel caso in cui l'utente sia diverso dal proprietario dell'immobile, sarà necessaria anche l'autorizzazione scritta di quest'ultimo. L'utente, o persona da lui delegata, potranno essere presenti durante l'esecuzione dei lavori.

**20.5.** Le spese connesse allo spostamento del misuratore, fino al limite del fabbricato e ad esclusione dei ripristini di pregio, saranno a carico del Gestore.

**20.6.** Lo spostamento del misuratore può non essere effettuato qualora lo stesso risulti eccessivamente difficile o eccessivamente oneroso. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente difficile quando richiede un impegno organizzativo, operativo o temporale da parte del Gestore manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi, o quando espone l'utente o soggetti terzi a rischi di danneggiamenti, o quando ci sia fondato motivo di temere che sia impossibile ripristinare il preesistente stato dei luoghi. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente oneroso quando il costo necessario per la sua realizzazione risulti manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi.

**20.7.** In mancanza delle autorizzazioni scritte del comma 20.4 o nel caso di rifiuto a consentire al Gestore l'accesso al misuratore, il Gestore invia una diffida alla persona o alle persone che non hanno rilasciato le autorizzazioni scritte o che hanno opposto il rifiuto. Restano ferme le disposizioni del Codice Civile e del presente Regolamento in materia di sospensione e risoluzione del contratto per inadempimento.

**20.8.** Nei casi di cui al comma 20.6 ed al comma 20.7, il Gestore potrà installare un contatore di controllo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.

### **Art. 21 Collocazione del misuratore per le utenze condominiali.**

**21.1.** Fermo restando quanto previsto dall'Art. 33, nei nuovi allacciamenti idrici l'eventuale misuratore condominiale deve essere collocato al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.

**21.2.** Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia rispettata la collocazione di cui al comma 21.1, il Gestore ha facoltà di spostare il misuratore generale e di collocarlo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata, alle condizioni di cui al comma 21.3 e secondo le modalità di cui al comma 21.4.

**21.3.** La suddetta facoltà può essere esercitata soltanto per ragioni tecnico-gestionali adeguatamente documentate. Si considerano sussistenti le ragioni tecnico-gestionali nei casi in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione sugli impianti in proprietà privata a monte del misuratore, fatto salvo quanto previsto dal comma 21.6.

**21.4.** Il Gestore, che intenda procedere ai sensi del comma 21.2, deve comunicare in forma scritta la sua intenzione all'amministratore o, in mancanza, al delegato del condominio, dando congrua motivazione delle sue scelte. Il Gestore deve concordare con i soggetti di cui sopra un appuntamento per effettuare gli interventi necessari, dando un preavviso minimo di quindici giorni. Gli interventi saranno effettuati soltanto dopo che i soggetti di cui sopra li avranno autorizzati per iscritto. I soggetti di cui sopra, o persone da loro delegate, potranno essere presenti durante l'esecuzione dei lavori.

**21.5.** Le spese connesse allo spostamento del misuratore, fino al limite del fabbricato e ad esclusione dei ripristini di pregio, saranno a carico del Gestore.

**21.6.** Lo spostamento del misuratore può non essere effettuato qualora lo stesso risulti eccessivamente difficile o eccessivamente oneroso. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente difficile quando richiede un impegno organizzativo, operativo o temporale da parte del Gestore manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi, o quando espone l'utente o soggetti terzi a rischi di danneggiamenti, o quando ci sia fondato motivo di temere che sia impossibile ripristinare il preesistente stato dei luoghi. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente oneroso quando il costo necessario per la sua realizzazione risulti manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi. In nessun caso l'intervento potrà comportare il raggruppamento di utenze singole.

**21.7.** In mancanza dell'autorizzazione scritta di cui al comma 21.4 o nel caso di rifiuto a consentire al Gestore l'accesso al misuratore, il Gestore invia una diffida alla persona che non ha rilasciato l'autorizzazione scritta o che ha opposto il rifiuto. Restano ferme le disposizioni del Codice Civile e del presente Regolamento in materia di sospensione e risoluzione del contratto per inadempimento.

**Art. 22 Manutenzione delle reti del servizio idrico integrato.**

22.1. La manutenzione delle reti del servizio idrico integrato, collocate sotto aree pubbliche, è di competenza del Gestore.

22.2. La manutenzione delle reti idriche e fognarie, collocate sotto aree private ad uso privato, è di competenza dei proprietari delle stesse, fatta salva l'ipotesi del comma 22.4.

22.3. La manutenzione delle reti idriche e fognarie, collocate sotto aree private ad uso pubblico, è di competenza del Gestore. Sono comunque fatte salve soluzioni alternative, basate su accordi specifici fra Gestore ed utente.

22.4. In caso di presenza di reti idriche e fognarie di proprietà pubblica sotto aree private ad uso privato, in mancanza di precedenti atti costitutivi, si può provvedere ai sensi dell'art. 42bis-comma 6 del D.P.R. 08/06/2001, n. 327, qualora ne ricorrano i presupposti applicativi. I successivi interventi di manutenzione spettano al Gestore. Sono comunque fatte salve soluzioni alternative, basate su accordi specifici fra Gestore ed utente.

**Art. 23 Impianti interni.**

23.1. La responsabilità e manutenzione degli impianti interni è di competenza dell'utente, fatto salvo quanto previsto dall'Art. 20, dall'Art. 21 e dall'Art. 22.

23.2. Il Gestore può formulare specifiche tecniche e suggerimenti all'utenza in merito agli impianti interni al fine di tutelare la funzionalità del servizio idrico integrato.

23.3. Per le finalità di cui al comma precedente il Gestore ha diritto di ispezionare gli impianti interni, dando comunicazione del sopralluogo con congruo termine, ad eccezione dei casi di urgenza.

**Art. 24 Modalità di allacciamento alla fognatura.**

24.1. Al fine di tutelare la funzionalità del servizio idrico integrato il Gestore individua le specifiche tecniche a cui l'utente si deve attenere per l'allacciamento alla fognatura, in particolare in tema di separazione dei reflui e di obbligatorietà degli impianti interni di pretrattamento.

24.2. Al fine di centralizzare il trattamento presso gli impianti di depurazione, laddove tecnicamente compatibile con il sistema fognario e depurativo, i reflui possono essere conferiti in fognatura senza sistemi di pretrattamento o comunque con i livelli di pretrattamento strettamente necessari, individuati dal Gestore.

24.3. Il pozzetto di consegna della fognatura deve essere posizionato di norma su suolo pubblico. Solo in casi eccezionali, per particolari problematiche tecniche, il Gestore può autorizzare una posizione diversa. Nel caso in cui il pozzetto sia posizionato all'interno della proprietà privata, l'utente lo deve mantenere accessibile per le eventuali attività manutentive. In quest'ultima circostanza vale quanto disposto dall'Art. 22 e dall'Art. 23.

24.4. Per gli allacciamenti esistenti alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, realizzati in difformità dalle specifiche tecniche del Gestore, il titolare dello scarico deve installare tutto quanto il Gestore ritiene necessario per il regolare funzionamento della rete fognaria e dell'eventuale impianto di destinazione, con particolare riferimento ai dispositivi anti-riflusso, laddove la posizione dell'utenza rispetto alla rete lo richieda. In tali casi di difformità, laddove il titolare dello scarico non provveda, il Gestore non risponde dei danni provocati da eventuali allagamenti per rigurgiti della pubblica fognatura.

**Art. 25 Redazione del verbale per interventi e verifiche.**

25.1. Il personale del Gestore, o il personale dallo stesso delegato, che effettua interventi e verifiche su istanza o segnalazione dell'utente, dovrà redigere un verbale, anche in forma digitale. Nel verbale saranno documentate le operazioni compiute e le eventuali problematiche riscontrate. Se le operazioni si sono svolte alla presenza dell'utente, il verbale sarà firmato anche dall'utente, che potrà chiedere che vengano riportate le sue osservazioni. Nello stesso verbale dovrà essere dato conto anche dell'eventuale rifiuto dell'utente di sottoscriverlo.

25.2. L'utente potrà chiedere al Gestore copia del verbale.

**Art. 26 Bonus sociale idrico nazionale.**

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

26.1. Il bonus sociale idrico nazionale spetta agli utenti diretti ed agli utenti indiretti in condizioni di disagio economico sociale ai sensi delle disposizioni vigenti.

26.2. Ai fini del presente articolo l'utente diretto è un utente intestatario di un contratto di fornitura, mentre l'utente indiretto è un utente non intestatario di un contratto di fornitura, che usufruisce del servizio idrico mediante un'utenza condominiale.

26.3. Ogni nucleo familiare può essere destinatario di un solo bonus.

26.4. Per tutto quello che non è disciplinato dal presente articolo si applica il "Testo integrato del bonus sociale idrico" (TIBSI).

### **Art. 27 Bonus sociale idrico integrativo.**

27.1. Il bonus sociale idrico integrativo, previsto da apposito Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana, spetta agli utenti diretti ed agli utenti indiretti, definiti nell'articolo precedente, individuati dai Comuni o da altri Enti a ciò abilitati in base a criteri e mediante procedimenti disciplinati da questi ultimi.

27.2. Il bonus sociale idrico integrativo è disciplinato dal suddetto Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana.

### **Art. 28 Gestione della morosità.**

28.1. L'utente ha l'obbligo di pagare la bolletta emessa dal Gestore. Il termine per il pagamento della bolletta è pari ad almeno venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Eventuali disagi dovuti a ritardi nel recapito della bolletta non possono essere imputati all'utente.

28.2. In caso di morosità dell'utente, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della bolletta, il Gestore invia a quest'ultimo un sollecito bonario di pagamento.

28.3. Qualora, nonostante il sollecito bonario, l'utente non paghi la bolletta, il Gestore lo costituisce in mora trascorsi almeno venticinque giorni solari dalla scadenza della bolletta. Nella costituzione in mora è indicata la data entro cui provvedere al pagamento e le condizioni in base alle quali il Gestore potrà intervenire sulla fornitura. Con la costituzione in mora il Gestore può addebitare all'utente, oltre all'importo della bolletta non pagata, i costi del sollecito bonario e della stessa costituzione in mora e gli interessi di mora, calcolati dal giorno della scadenza della bolletta con l'applicazione del tasso di riferimento stabilito dalla Banca Centrale Europea, maggiorato del 3,5%. Agli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o del bonus sociale idrico integrativo non possono essere addebitati gli interessi di mora.

28.4. La costituzione in mora non può essere avviata in pendenza di conciliazione, di reclamo scritto sulla ricostruzione dei consumi, dovuta a malfunzionamento accertato del misuratore o ad importi anomali. Il reclamo scritto deve riguardare importi superiori a 50 Euro e deve essere stato inviato entro 10 giorni solari dalla scadenza della bolletta.

28.5. Su richiesta dell'utente costituito in mora, il Gestore deve concedere la rateizzazione degli importi dovuti mediante sottoscrizione di apposito piano della durata minima di dodici mesi.

28.6. Sono fatte salve le norme sulla morosità delle utenze idriche condominiali.

### **Art. 29 Conseguenze della morosità sui rapporti contrattuali.**

29.1. In caso di costituzione in mora, non è ammessa né la sospensione della fornitura, né la sua disattivazione nei riguardi degli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale. A questi ultimi la fornitura può essere soltanto limitata in modo da assicurare il quantitativo minimo vitale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno.

29.2. In caso di costituzione in mora, non è ammessa né la limitazione, né la sospensione, né la disattivazione nei riguardi delle utenze pubbliche non disalimentabili, cioè quelle riguardanti la fornitura degli ospedali, delle strutture ospedaliere, delle case di cura e di assistenza, dei presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, delle carceri, degli istituti scolastici e di tutte le altre utenze pubbliche che svolgono un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, o di quelle utenze pubbliche, per cui un'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione potrebbero comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato (per esempio le "bocche antincendio").

29.3. In caso di costituzione in mora degli utenti domestici residenti, il Gestore, prima di sospendere la fornitura, la deve limitare, assicurando il quantitativo minimo vitale di cui al comma 29.1, purché l'operazione sia tecnicamente fattibile. L'eventuale impossibilità tecnica deve essere motivata e comunicata all'utente. La sospensione avviene soltanto a seguito del mancato pagamento di fatture complessivamente superiori al

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato, riferito all'annualità precedente rispetto a quella di costituzione in mora. Non è ammessa la disattivazione, salvo che nelle ipotesi di manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso e nelle ipotesi di mancato rispetto degli obblighi di pagamento della morosità nei 24 mesi precedenti.

29.4. La disattivazione della fornitura per morosità comporta la risoluzione del contratto e la rimozione del misuratore.

29.5. La limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura non possono essere eseguite il venerdì, il sabato, i giorni festivi ed i giorni che precedono quelli festivi.

29.6. Il periodo di tempo minimo intercorrente fra il sollecito bonario e la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura è pari a quaranta giorni.

29.7. Il periodo di tempo minimo intercorrente fra la limitazione e la sospensione della fornitura è pari a venticinque giorni.

29.8. Il periodo di tempo minimo intercorrente fra la sospensione e la disattivazione della fornitura è pari a venticinque giorni.

29.9. Sono fatte salve le norme sul deposito cauzionale.

29.10. Sono fatte salve le norme sulle utenze idriche condominiali.

### **Art. 30 Prescrizione dei diritti relativi ai contratti di fornitura.**

30.1. Nei contratti di fornitura i diritti reciproci delle parti aventi contenuto economico si prescrivono in cinque anni, salvo quanto previsto al comma seguente.

30.2. Il diritto del Gestore al pagamento del corrispettivo da parte degli utenti diversi da quelli pubblici si prescrive in due anni. La prescrizione biennale decorre dall'emissione della fattura e comunque dal termine entro il quale il Gestore deve emettere il relativo documento di fatturazione.

30.3. Nel caso di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore può rinunciare spontaneamente alla sua pretesa, oppure la può avanzare ugualmente, ma, in tal caso, deve informare l'utente della possibilità di non pagare, manifestandone l'intenzione.

30.4. Se il Gestore intende fatturare importi per consumi risalenti a più di due anni, lo deve fare in modo distinto dagli altri importi, escludendo gli importi per consumi risalenti a più di due anni da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito.

### **Art. 31 Variazioni di elementi contrattuali.**

31.1. Il presente articolo si applica a tutte le variazioni che non comportano la stipulazione di un nuovo contratto, come per esempio cambi di residenza, mutamento del numero dei componenti familiari, cambiamenti di categoria tariffaria e così via.

31.2. L'utente ha l'obbligo di comunicare al Gestore tutte le variazioni che possono influire sul rapporto contrattuale entro il termine di decadenza di sei mesi dal momento in cui si sono verificate le relative condizioni.

31.3. Se la comunicazione è effettuata entro il termine di cui al comma 31.2, la variazione decorre dal momento in cui si è verificata.

31.4. Se la comunicazione è effettuata successivamente al termine di cui al comma 31.2, la variazione decorre dal momento della comunicazione.

31.5. Se l'utente omette la comunicazione, la variazione decorre dal momento in cui il Gestore rileva la stessa variazione, se questa è favorevole all'utente; mentre decorre dal momento in cui si è verificata, con i limiti dell'art. 30.2, se questa è sfavorevole all'utente.

### **Art. 32 Utenze idriche condominiali- Ambito di applicazione.**

32.1. Le norme del presente Regolamento dedicate alle utenze idriche condominiali si applicano alle utenze relative agli edifici di cui al Capo II del Titolo VII del Libro III del Codice Civile ed anche, in quanto compatibili, alle utenze in cui un punto di consegna distribuisce acqua a più unità immobiliari.

### **Art. 33 Contratti di fornitura negli edifici condominiali di nuova costruzione.**

33.1. Negli edifici di nuova costruzione, per ogni unità immobiliare deve essere stipulato un

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

distinto contratto di fornitura.

33.2. È vietata la stipulazione di contratti di fornitura intestati al condominio, salvo che per quelli destinati a servire le parti comuni di cui all'art. 1117 del Codice Civile.

33.3. I contratti intestati al condominio, destinati a servire le parti comuni, sono sottoscritti ai sensi dell'Art. 34. Si applica l'Art. 37.

33.4. L'installazione di contatori di controllo e la loro contrattualizzazione sono possibili soltanto in casi eccezionali, attestati dal Comune in sede di rilascio del permesso di costruire nel rispetto delle prescrizioni tecniche del Gestore.

### **Art. 34 Sottoscrizione dei contratti di fornitura idrica condominiale.**

34.1. In caso di utenza condominiale il contratto di fornitura è intestato al condominio.

34.2. I contratti di cui al comma precedente sono sottoscritti dall'amministratore, se presente.

34.3. In caso di cambiamento di amministratore, il nuovo amministratore deve comunicare i suoi dati al Gestore entro il termine di trenta giorni dalla nomina.

34.4. Il cambiamento di cui sopra non comporta alcuna spesa.

34.5. Se non è presente l'amministratore, il contratto è firmato dalla persona che svolge funzioni analoghe a quelle dell'amministratore ("delegato del condominio").

34.6. Il delegato del condominio dovrà essere autorizzato a ciò dall'assemblea dei condomini. Nella deliberazione di nomina l'assemblea deve preventivamente autorizzare il delegato a comunicare al Gestore i dati degli eventuali condomini morosi ai sensi dell'art. 63 disp. att. del Codice Civile. Copia della deliberazione dell'assemblea sarà trasmessa al Gestore al momento della sottoscrizione del contratto.

34.7. Al delegato del condominio si applicano le disposizioni del presente Regolamento relative all'amministratore.

### **Art. 35 Obblighi di comunicazione fra Gestore, amministratore del condominio ed operatore di contabilizzazione.**

35.1. L'amministratore del condominio deve comunicare al Gestore attraverso un canale dedicato le informazioni necessarie alla fatturazione, nonché l'eventuale presenza dell'operatore di contabilizzazione e le attività a questo delegate.

35.2. Nel caso in cui sia delegata l'attività di pagamento delle fatture del Gestore, questo è obbligato ad inviare i documenti di fatturazione e le relative comunicazioni sia all'amministratore che all'operatore di contabilizzazione.

35.3. Il Gestore deve calendarizzare i passaggi di lettura dell'utenza condominiale, comunicandoli all'amministratore di condominio e, se delegato alla lettura, anche all'operatore di contabilizzazione. L'amministratore si impegna a favorire che le letture dei contatori interni alle unità immobiliari avvengano contestualmente alla lettura del contatore relativo all'utenza condominiale.

### **Art. 36 Criteri di fatturazione delle utenze condominiali.**

36.1. I consumi delle utenze condominiali devono essere fatturati applicando i corrispettivi previsti per tale tipologia di uso. A seguito della completa attuazione del "Testo Integrato dei Corrispettivi dei Servizi Idrici" (TICSI) sarà assicurata l'applicazione di una tariffa agevolata per un consumo proporzionale al numero dei residenti nel condominio.

36.2. Per le finalità di cui sopra, su richiesta del Gestore, l'amministratore comunica entro il 31 Dicembre di ogni anno i dati necessari alla fatturazione.

36.3. Per le utenze condominiali, in cui esistono anche contratti con le singole unità immobiliari, la differenza fra il consumo dell'utenza condominiale e la somma dei consumi delle utenze delle unità immobiliari sarà fatturata utilizzando per tale consumo la tariffa-base della categoria di uso prevalente delle unità immobiliari sottostanti il condominio. In caso di parità, si utilizzerà la tariffa-base più favorevole all'utenza.

### **Art. 37 Gestione della morosità nelle utenze condominiali.**

37.1. Nel caso di utenza condominiale, il Gestore, che rilevi situazioni di morosità, deve attivare le procedure di gestione della morosità disciplinate dal presente Regolamento.

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

37.2. L'amministratore è tenuto a comunicare al Gestore, su richiesta di quest'ultimo, i dati dei condomini morosi.

37.3. Nel caso in cui l'attività di ripartizione interna dei consumi sia affidata ad operatori di contabilizzazione, l'amministratore deve acquisire da questi ultimi le informazioni necessarie per effettuare le comunicazioni del comma precedente.

37.4. I dati dei condomini morosi comprendono il nome, il cognome, il luogo, la data di nascita, la residenza, le quote millesimali e l'importo della morosità.

37.5. Il Gestore non può agire nei confronti dei condomini in regola con i pagamenti, se non dopo l'escussione di quelli morosi.

37.6. Ogni condomino risponde per la sua quota.

37.7. In presenza di contatori, la quota di cui sopra è determinata dai consumi rilevati dagli stessi; in assenza di contatori, la quota è determinata in proporzione ai millesimi di proprietà.

### **Art. 38 Conseguenze della morosità sulle utenze condominiali.**

38.1. La sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto intestato al condominio possono avvenire nei casi previsti dal Codice Civile e nel rispetto delle modalità stabilite dalle disposizioni regolatorie vigenti.

38.2. Sono fatte salve le disposizioni dell'art. 61 della Legge 28 Dicembre 2015, n. 221 e quelle del D.P.C.M. 29 Agosto 2016 e del D.P.C.M. 13 Ottobre 2016 a tutela degli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale.

38.3. In caso di utenza condominiale, cui sono sottese utenze con contratti riferiti alle singole unità immobiliari, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto possono avvenire soltanto in relazione alle utenze morose.

38.4. Nei casi diversi da quelli del comma precedente, a decorrere dalla data di costituzione in mora del condominio, è fatto obbligo al Gestore di accettare pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano effettuati in un'unica soluzione e che siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto. L'importo residuo dovrà essere versato nei sei mesi successivi. In mancanza del versamento il Gestore potrà avviare le procedure di limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura condominiale.

38.5. Il Gestore e l'amministratore del condominio devono concordare le modalità di attuazione degli eventuali pagamenti parziali.

### **Art. 39 Disposizioni di coordinamento per le utenze condominiali.**

39.1. Alle utenze condominiali si applicano, in quanto compatibili e purché non derogate da norme specifiche, le disposizioni del presente Regolamento dedicate alle utenze singole.

39.2. Al fine di favorire il graduale superamento delle criticità connesse alla presenza di contatori condominiali, sono incentivate, ove tecnicamente fattibili, l'installazione e la contrattualizzazione di un misuratore per ogni unità immobiliare.

### **Art. 40 Strumenti di tutela dell'utente nei rapporti diretti con il Gestore.**

40.1. Gli utenti o coloro che, pur non essendo utenti, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni relative al servizio idrico integrato, si possono avvalere nei rapporti diretti con il Gestore degli strumenti descritti nelle disposizioni seguenti alle condizioni ivi dettate.

40.2. L'utente, che lamenti la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla Carta dei Servizi, dal contratto di fornitura, dal presente Regolamento, oppure su ogni altro aspetto relativo ai rapporti con il Gestore, può presentare a quest'ultimo un reclamo scritto, fatto salvo quanto previsto dal comma successivo.

40.3. L'utente, che lamenti la non correttezza dei corrispettivi fatturati dal Gestore, può presentare a quest'ultimo una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

40.4. L'utente o qualsiasi soggetto, che, pur non essendo utente, desidera informazioni in merito ai servizi erogati dal Gestore, può presentare a quest'ultimo una richiesta scritta di informazioni. La richiesta prescinde dall'esistenza di un disservizio.

40.5. Il Gestore deve rispondere in modo chiaro, pertinente ed esauriente alle istanze di cui sopra nei termini stabiliti dalla Carta dei Servizi.

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

40.6. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 28.4, le istanze di cui sopra non sospendono la pretesa del Gestore, salvo che quest'ultimo non ritenga opportuno attenderne la definizione, anche su invito dell'Autorità Idrica Toscana o dell'utente.

### **Art. 41 Strumenti di tutela dell'utente con il coinvolgimento di soggetti terzi.**

41.1. L'utente si può avvalere sia di rimedi giurisdizionali, che di rimedi extragiurisdizionali.

41.2. Il ricorso ai rimedi extragiurisdizionali presuppone, sotto pena di inammissibilità, che sia stato presentato un reclamo scritto al Gestore e che quest'ultimo non abbia fornito risposta, o che abbia fornito una risposta considerata dall'utente non soddisfacente.

41.3. L'utente, che intenda avvalersi dei rimedi extragiurisdizionali, può optare per la procedura di conciliazione nazionale istituita dall'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente, oppure per la procedura di conciliazione regionale istituita dall'Autorità Idrica Toscana. Le due procedure di conciliazione sono gratuite ed alternative fra loro.

41.4. Il conciliatore nazionale o regionale non decide la controversia, ma assiste il Gestore e l'utente nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante.

41.5. Il tentativo di conciliazione sospende l'esecuzione da parte del Gestore della sua pretesa, fino alla conclusione della relativa procedura.

41.6. Le modalità per esperire il tentativo di conciliazione sono disciplinate dal "Testo Integrato Conciliazione" (TICO) dell'Autorità di Regolazione per energia, reti ed ambiente e dal "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato" dell'Autorità Idrica Toscana.

41.7. E' sempre garantito a chiunque il ricorso ai rimedi giurisdizionali.

### **Art. 42 Obbligo di allacciamento alla fognatura pubblica.**

42.1. Nelle zone servite da fognatura pubblica caratterizzata da disponibilità di capacità fognaria e depurativa, i titolari degli scarichi di acque reflue sia di natura domestica che industriale sono tenuti ad allacciarsi alla fognatura pubblica secondo le modalità previste dal presente Regolamento con costi a loro carico.

42.2. L'obbligo di allacciamento è previsto per ogni edificio e stabilimento posto nelle vicinanze di una fognatura pubblica ad una distanza massima così determinata:

- fino a 2 unità immobiliari oppure, in caso di scarichi di acque reflue industriali, fino a 5 abitanti equivalenti, l'obbligo di allaccio sussiste se la fognatura pubblica dista non più di 50 metri;
- da 3 a 4 unità immobiliari oppure, in caso di scarichi di acque reflue industriali, fino a 10 abitanti equivalenti, l'obbligo di allaccio sussiste se la fognatura pubblica dista non più di 100 metri;
- da 5 a 8 unità immobiliari oppure, in caso di scarichi di acque reflue industriali, fino a 20 abitanti equivalenti, l'obbligo di allaccio sussiste se la fognatura pubblica dista non più di 200 metri;
- oltre 8 unità immobiliari oppure, in caso di scarichi di acque reflue industriali, oltre 20 abitanti equivalenti, l'obbligo di allaccio sussiste se la fognatura pubblica dista non più di 300 metri.

Pertanto gli edifici e stabilimenti posti ad una distanza di oltre 300 metri dalla fognatura pubblica non hanno obbligo di allaccio. Nel caso in cui edifici e stabilimenti siano adiacenti fra loro fino a 50 metri, le distanze di cui sopra sono calcolate considerando le unità immobiliari e/o gli abitanti equivalenti del gruppo di edifici e stabilimenti i cui fabbricati sono adiacenti.

42.3. Sono esclusi dall'obbligo di allacciamento i terreni agricoli privi di fabbricati.

42.4. Le distanze di cui sopra sono calcolate dalla fognatura fino al limite della proprietà privata attraverso strade pubbliche o servitù tecnicamente attivabili.

42.5. Il Comune può concedere deroghe all'obbligo di allaccio, sentiti i pareri non vincolanti del Gestore e dell'Autorità Idrica Toscana, se per allacciare alla fognatura le unità immobiliari sono necessarie opere straordinarie (come, ad esempio, attraversamenti o sottopassaggi di fiumi, torrenti, canali, ferrovie, autostrade e così via), oppure opere caratterizzate da particolari difficoltà tecniche. Nell'atto di deroga il Comune deve motivare il rispetto dei vincoli previsti dalla normativa vigente per l'obbligo di copertura con la rete fognaria dell'agglomerato interessato.

42.6. Nelle zone non servite da fognatura pubblica e nei casi di deroghe del comma precedente i titolari degli scarichi devono provvedere alla richiesta di autorizzazione allo scarico alle Autorità competenti ed alla realizzazione di un sistema autonomo di smaltimento conforme alle disposizioni vigenti.

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

42.7. Nel caso in cui l'obbligo di allaccio riguardi edifici o stabilimenti adiacenti la domanda deve essere presentata da tutti gli obbligati, che devono elaborare un unico progetto di collegamento degli scarichi al collettore fognario. Quando vi sia un interesse pubblico può essere richiesta la compartecipazione del Comune e del Gestore alla copertura dei relativi oneri come previsto dall'art. 6.4.

42.8. I progetti di allacciamento alla rete fognaria sono sottoposti alla preventiva approvazione del Gestore.

42.9. In caso di inosservanza dell'obbligo di allaccio, il Comune, che non intenda concedere alcuna deroga, può imporre l'allaccio mediante ordinanza a conclusione di un procedimento disciplinato dalla Legge 7 Agosto 1990, n. 241.

42.10. I corrispettivi tariffari per i servizi di fognatura e/o depurazione sono dovuti, a condizione che la rete fognaria e/o la capacità depurativa sia disponibile, dagli utenti allacciati ed anche dagli utenti che, pur non essendo allacciati, avrebbero comunque l'obbligo di allacciarsi ai sensi del presente articolo, purché detto obbligo sia stato comunicato agli stessi utenti.

42.11. Tutti gli scarichi devono essere preventivamente autorizzati ai sensi dell'art. 124 D.Lgs 152/2006, nel caso in cui lo scarico non sia autorizzato sarà applicata la sanzione prevista dal Titolo V Cap. I art. 133 del medesimo decreto legislativo.

42.12. In caso di mancata osservanza all'obbligo di allaccio imposto dal Comune con ordinanza ai sensi del precedente punto 42.9, sarà applicata la sanzione amministrativa di cui al successivo art. 46.

Per l'unità immobiliare oggetto di ordinanza di allaccio inottemperata sarà attivato dal Comune un procedimento amministrativo per la decadenza dell'autorizzazione allo scarico fuori fognatura e contestualmente per l'immobile verranno meno le condizioni di igiene e salubrità di cui all'art.24 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia (D.P.R. 380/2001).

### **Art. 43 Disciplina degli scarichi- Clausola di salvaguardia.**

43.1. Le autorizzazioni agli scarichi sono disciplinate dal D.Lgs. 03/04/2006, n. 152, dal D.P.R. 13/03/2013, n. 59, dalla Legge Regionale Toscana 31/05/2006, n. 20 e dal Regolamento Regionale Toscano 08/09/2008, n. 46/R e dal "Regolamento di accettabilità in pubblica fognatura degli scarichi industriali" dell'Autorità Idrica Toscana.

43.2. Gli allegati tecnici, gli allegati grafici ed i moduli, attualmente utilizzati dal Gestore, si intendono confermati. Alla loro modifica non si applica la procedura dell'Art. 3, ferma restando l'operatività dell'Art. 4 e dell'Art. 5.

43.3. Le tabelle contenenti i prezzi, attualmente praticati dal Gestore, si intendono confermate. Alla loro modifica si applica la procedura dell'Art. 3.

### **Art. 44 Illeciti amministrativi per violazione delle norme sul risparmio idrico- Ruolo del Gestore.**

44.1. Il Gestore e gli utenti sono tenuti a rispettare le disposizioni per la riduzione e l'ottimizzazione dei consumi idrici di cui al Regolamento Regionale approvato con D.P.G.R. 26 Maggio 2008, n. 29/R.

44.2. La violazione degli obblighi e divieti contenuti negli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 del suddetto Regolamento comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie.

44.3. Le funzioni di vigilanza e controllo sul rispetto degli obblighi e divieti contenuti nel suddetto Regolamento, nonché l'applicazione delle sanzioni amministrative e l'introito dei relativi proventi, spettano all'Autorità Idrica Toscana.

44.4. L'attività di accertamento delle violazioni viene svolta dall'Autorità Idrica Toscana, dagli organi di vigilanza comunale e provinciale, dagli ufficiali ed agenti di polizia giudiziaria e dagli altri soggetti cui sono attribuiti i poteri di accertamento in base alle leggi vigenti. Il personale del Gestore segnala ai soggetti preposti all'accertamento delle violazioni i fatti rilevanti, di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

44.5. L'Autorità Idrica Toscana si può avvalere della collaborazione tecnica del Gestore per una corretta valutazione degli scritti difensivi e dei documenti ed in sede di audizione del trasgressore e dell'eventuale obbligato in solido, prima di decidere se emettere ordinanza di archiviazione, oppure ordinanza di ingiunzione.

### **Art. 45 Altri illeciti amministrativi nel servizio idrico integrato**

45.1. Restano ferme le competenze dei soggetti preposti al controllo dell'osservanza delle disposizioni del presente Regolamento, cui sono attribuiti i poteri accertativi e sanzionatori di illeciti amministrativi in base alle

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

leggi vigenti.

**45.2.** In assenza di una disciplina legislativa speciale la collaborazione del Gestore nei riguardi degli Enti titolari dei poteri accertativi e sanzionatori del comma precedente si svolge nelle forme e nei limiti dell'art. 44.4 e dell'art. 44.5.

**45.3.** Per le violazioni all'art. 42 del presente Regolamento e agli art. XVII, XVIII, XX e XXI dell'Addendum si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie riportate nell'articolo seguente, con le modalità e le forme previste dalla legge n. 689/1981 ai sensi dell'art. 7 bis del D. Lgs. 267/2000.

**45.4.** L'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie per le violazioni di cui al precedente art.45.3 è di competenza del Comune cui spettano i relativi proventi.

**45.5.** Nel caso di irrogazione delle sanzioni ad utenze condominiali, la sanzione viene elevata alla singola utenza, qualora individuata, con le modalità e gli importi indicati nel presente articolo e nell'art. 58; nel caso in cui non sia possibile accertare la responsabilità del singolo utente, la sanzione viene irrogata al Condominio obbligato in solido con l'autore della violazione nella persona dell'Amministratore condominiale, del responsabile condominiale, se nominati o, in solido, ai condomini, nella medesima misura indicata nei commi precedenti del presente articolo.

### **Art. 46 Sanzioni.**

46.1. Gli importi delle sanzioni per le violazioni di cui al precedente art.45.3 sono indicati, in relazione alle singole fattispecie, nella seguente Tabella 1.

*Tabella 1 – Sanzioni per le violazioni all'art. 42 del presente Regolamento e agli art. XVII, XVIII, XX e XXI dell'Addendum*

VIOLAZIONE	RIFERIMENTO	SANZIONI
		Valori minimi e massimi
Violazione all'obbligo di allacciamento alla fognatura pubblica	Art. 42 Regolamento Art. XVIII; Art.XX Addendum	<b>Da € 160 a € 480</b>
Immissione di acque meteoriche nella rete della fognatura pubblica	Art. XVII Addendum	<b>Da € 100a € 300</b>
Opere di allacciamento alla fognatura difformi alle caratteristiche tecniche prescritte	Art. XXI Addendum	<b>Da € 100 a € 300</b>
Mancata ottemperanza alle ordinanze emesse per violazione dell'Art. 42 del Regolamento e degli Articoli XVII, XVIII, XX e XXI dell'Addendum	Art. 42 Regolamento Articoli XVII, XVIII, XX e XXI Addendum	<b>Da € 160 a € 480</b>
Sversamento in fognatura di sostanze vietate	Articolo XXII Addendum	<b>Da € 160 a € 480</b>
Sversamento in fognatura di rifiuti liquidi autotrasportati	Articolo XXII Addendum	<b>Da € 160 a € 480</b>

### **Art. 47 Prelievi abusivi.**

47.1 Si considerano prelievi abusivi tutti quei comportamenti con i quali il privato si impossessa delle risorse idriche e le utilizza in mancanza delle autorizzazioni o concessioni prescritte ed in mancanza di un rapporto contrattuale con il Gestore (come, ad esempio, i prelievi dalle "bocche antincendio").

Il Gestore, che rileva i comportamenti di cui al comma precedente, segnala gli stessi all'Autorità amministrativa, se costituiscono illecito amministrativo, o all'Autorità giudiziaria, se costituiscono reato.

47.2 All'utente è vietato rivendere l'acqua erogata dal Gestore.

### **Art. 48 Disposizioni relative al trattamento dei dati, al diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi e alle informazioni**

## Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato del Comune di Lucca

48.1. Il trattamento dei dati personali da parte del Gestore del Servizio è finalizzato allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali nel rispetto della normativa vigente in materia.

48.2. Per quanto riguarda le richieste di accesso agli atti, si fa riferimento alle disposizioni vigenti in materia (Legge 241/1990, D. Lgs. 195/2005, D.P.R. 184/2006).

48.3. In presenza di utenze plurime, il Gestore del servizio fornisce, all'amministratore di condominio o ai condomini, i dati relativi alle unità abitative facenti parte del condominio esclusivamente in presenza di autorizzazione sottoscritta da tutti gli utenti delle unità abitative medesime. L'elenco degli utenti delle unità abitative può essere fornito all'amministratore di condominio o ai condomini su semplice richiesta scritta.

### **Art. 49 Entrata in vigore.**

**49.1.** Il presente Regolamento e l'Addendum, dopo l'esecutività della deliberazione di approvazione, vengono ripubblicati all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi ed entrano in vigore il giorno successivo alla scadenza della loro ripubblicazione.

**49.2.** Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento e dell'Addendum sono abrogati i precedenti Regolamenti approvati dal Comune di Lucca con Delibere del C.C. n.184 del 30.10.2001 e n.188 del 13.11.2001, fatto salvo quanto previsto dall'art. 43.2 e dall'art. 43.3.